



# NEW MEXICO CORRECTIONS DEPARTMENT

Secretary  
Alisha Tafoya Lucero

CD-150500 Quejas del Preso	Issued: 9/1/90 Effective: 9/1/90	Reviewed: 2/28/20 Revised: 6/14/18
Alisha Tafoya Lucero, Cabinet Secretary		<i>Original Signed and Kept on File</i>

## AUTORIDAD:

- A. NMSA 1978, Sección 33-1-6 según enmendada.
- B. Política CD-010100.
- C. Ley de Derechos Civiles de Personas Institucionalizadas de 1980, Public L. 96-247, 94 Stat. 349 (42 U.S.C. 1997).
- D. Estándares de la Ley de Eliminación de la Violación Penitenciaria 115.52
- E. NMSA 1978 §32-2-11.
- F. 42 U.S.C. Sección 1997e

## REFERENCIAS:

- A. Norma ACA 2-CO-3C-01, Normas para la Administración de las Agencias Correccionales, 2ª Edición.
- B. Prácticas esperadas de ACA 5-3D-4284, 5-6A-4344, 5-6C-4394, 5-6D-4410, 5-5E-4429 y 5-5F-4446; Normas para Instituciones Correccionales para Adultos, 5º Edición.
- C. Norma ACA 2-CI-5A-7, Normas para Industrias Correccionales, 2ª Edición.
- D. Estándares de la Ley de Eliminación de la Violación Penitenciaria 115.52

## PROPÓSITO:

Establecer un medio administrativo para la expresión y / o la resolución eficiente y justa de las quejas legítimas de los presos y prever un proceso de apelación; Proporcionar un canal regularmente disponible para escuchar y resolver las inquietudes de los reclusos; Proporcionar un mecanismo para ayudar a mantener a los administradores informados y más capacitados para llevar a cabo la misión del Departamento; Y cumplir con las normas nacionales. [2 - CO - 3C - 01] [2 - CI - 5A - 7]

## APLICABILIDAD:

Todos los reclusos encarcelados en el Departamento de Correccionales de Nuevo México, empleados, voluntarios, consultores y personas contratadas o entidades contratadas en nombre del Departamento en relación con el encarcelamiento o prestación de servicios a reclusos del estado de Nuevo México.

## FORMAS:

- A. **Formulario de Queja de Preso** (CD-150501.1) (2 páginas)
- B. **Formulario de notificación de recibo de la queja formal de 5 días** (CD-150501.2)
- C. **Formulario de Queja Informal del Preso** (CD-150501.3)

## ARCHIVOS ADJUNTOS:

- A. **Adjunto de Registro de Estado de Quejas de Emergencia** (CD-150501.A)
- B. **Adjunto de Registro de Estado de Quejas Misceláneas** (CD-150501.B)
- C. **Adjunto de Registro de Estadística Mensual de Quejas** (CD-150501.C)
- D. **Adjunto de registro de rastreo de quejas informales** (CD-150501.D)

## **DEFINICIONES:**

- A. Departamento: Departamento de Correccionales de Nuevo México y empleados contratados.
- B. Queja de Emergencia: El Alcaide o una persona designada puede implementar procedimientos de queja de emergencia cuando hay indicios de riesgo potencial y sustancial para la vida o la seguridad del individuo o cuando un daño irreparable a la salud del individuo es inminente.
- C. Agotamiento de los recursos administrativos: La finalización del proceso de quejas mediante la apelación a nivel del Departamento.
- D. Quejas frívolas o múltiples: La presentación de quejas repetitivas que aborden la misma cuestión cuando no haya transcurrido el tiempo suficiente para una respuesta o donde se haya proporcionado una respuesta válida, a menos que existan violaciones graves continuas del mismo tipo o Un agravio anterior no se ha proporcionado dentro de un período de tiempo razonable.
- E. Queja: Una queja por escrito de un preso por cuenta propia o por un constituyente en nombre de un recluso con respecto a una política aplicable dentro de una institución, una condición en una institución o un incidente que ocurre dentro de una institución. La queja por escrito debe presentarse en el formulario de reclamo que se proporciona con esta política de Reclamo para Reclusos y, de lo contrario, debe cumplir con las disposiciones de esta política. Cualquier queja o queja por escrito que no utilice el formulario de reclamo aprobado, puede iniciar una investigación y respuesta, pero no se considerará un reclamo dentro del significado de esta política.
- F. Administrador de Reclamaciones: Un Administrador que es responsable de procesar las Reclamaciones / Apelaciones Disciplinarias hechas al Secretario y Director de Prisiones de Adultos. El Administrador del Reclamaciones no será un empleado de, ni sujeto a, el control de una institución o prisión; Y normalmente debe ser un empleado de la Oficina Central.
- G. Agente de Quejas: La persona o personas en cada institución designada para recibir quejas formales de los internos e investigar, resolver y / o recomendar la disposición al Guardián. Los oficiales de quejas asignados a las instalaciones específicas (4) serán supervisados por el director de la instalación o su designado y son empleados de las respectivas instalaciones públicas (4). Las tareas principales ayudarán al director o su designado en el proceso de quejas y las recomendaciones hechas. El gerente estatal de apelaciones / apelaciones disciplinarias proveerá capacitación, orientación y supervisión para los oficiales de quejas.
- H. Resolución Informal: Una resolución alcanzada por el recluso y el personal que está afligido sin pasar por procedimientos formales de quejas.
- I. Preso: Una persona encarcelada dentro del sistema penal del Departamento de Correcciones del Nuevo México, sin importar si la persona fue condenada en Nuevo México o se encuentra en Nuevo México de acuerdo con un acuerdo compacto interestatal.

- J. Negligencia: Cualquier acción que demuestre negligencia intencional o intencional por parte de un empleado y sus acciones que afectan negativamente las políticas o procedimientos del Departamento de Corrección de Nuevo México o afectan negativamente la capacidad del empleado para desempeñar sus deberes incluyen pero no se limitan a: Incumplimiento de las políticas del CD o de los procedimientos de orden posterior de la instalación para llevar a cabo correctamente y documentar las transferencias de inventario de propiedades, o realizar todas las tareas asignadas según sea necesario.
- K. Remedio: Una respuesta significativa, acción, restitución o reparación para el recluso con éxito.
- L. Represalia: Cualquier acción o amenaza de acción contra cualquier persona por la participación de buena fe en el procedimiento de quejas.
- M. Secretario: El Secretario del Gabinete del Departamento de Correcciones.
- N. Conducta sexual inapropiada: Cualquier comportamiento y / o acto de naturaleza sexual dirigido hacia un delincuente por otro delincuente, un empleado del Departamento, contratista, voluntario, visitante o representante del Departamento. Esto incluye actos o intentos de cometer actos incluyendo, pero no limitado a, agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual, contacto sexual, conducta de naturaleza sexual o implicación, besos, abrazos, satisfacción sexual de cualquier parte, obscenidad o invasión irrazonable de Privacidad por el acto de observar, intentar observar o interferir en las rutinas personales e íntimas de un delincuente sin relación con el desempeño necesario de los deberes de trabajo requeridos. La mala conducta sexual también incluye, pero no se limita a, conversaciones o correspondencia de naturaleza romántica o sexual entre un ofensor y cualquier empleado del Departamento, contratista, voluntario, visitante o representante del Departamento.
- O. Prison Rape Elimination Act (PREA): Una ley federal que establece pautas y estándares que los estados deben implementar para prevenir incidentes de violencia sexual en la prisión. Estas normas aseguran que las agencias penitenciarias y las instituciones penitenciarias tendrán políticas establecidas para tratar incidentes relacionados con la violencia sexual y la violación en prisión.

## **POLÍTICA:**

Toda administración debe enfatizar la importancia de tratar todas las quejas de los presos como serias.

### **A. Comunicación de Procedimientos:**

1. Bajo ninguna circunstancia se negará al recluso el derecho a presentar una queja / queja informal.
2. Se proporcionará una copia escrita y un resumen oral de esta política y procedimiento a cada recluso durante la orientación en los Centros de Recepción y Diagnóstico (RDC y NMWCF) y posteriormente a petición razonable a expensas del recluso. El personal recibirá una copia de esta política y procedimiento durante su proceso de orientación, así como un resumen oral de su contenido. Se mantendrán copias de todas las políticas y procedimientos relativos a las quejas de los reclusos en cada institución y se pondrán a disposición de los reclusos o empleados para su revisión a petición de éstos.
3. Al llegar al Centro de Recepción y Diagnóstico, se presentará a los reclusos una notificación por escrito del procedimiento de quejas del recluso. La notificación será proporcionada en inglés y español; Se adoptarán disposiciones especiales para los reclusos con discapacidad visual o mentalmente discapacitados. La notificación por escrito incluirá la siguiente información:

- a. Una lista de asuntos que son gravables y no son susceptibles de quejas;
  - b. segundo. Descripción de los formularios de quejas y ubicación donde se pueden obtener los formularios;
  - c. Descripción del proceso de queja, incluyendo los plazos en cada nivel;
  - d. Descripción de las medidas adoptadas para garantizar la confidencialidad;
  - e. Descripción de lo que constituye abuso / mal uso del procedimiento de queja;
  - f. Ubicación de las políticas y procedimientos relativos a las quejas de los reclusos.
4. Además de la notificación por escrito, los reclusos recibirán una detallada explicación oral del procedimiento de quejas del recluso si el recluso lo solicita. Una copia de esta política se dará a cada recluso durante la orientación en el Centro de Recepción y Diagnóstico (RDC). Se tomarán disposiciones para aquellos que no hablen inglés, así como para los discapacitados o minusválidos.
  5. Personal institucional, incluyendo aquellos bajo contrato privado con el Departamento de Correccionales de Nuevo México, recibirá una copia de todos los materiales de instrucción sobre el procedimiento de quejas del recluso durante la orientación del empleado.

## **B. Accesibilidad:**

Cada recluso tendrá derecho a invocar el procedimiento de queja independientemente del nivel de clasificación. Este procedimiento será accesible a todos los reclusos discapacitados o discapacitados. [4-4429]

## **C. Disposiciones administrativas:**

1. El oficial de quejas institucional asistirá al director o persona designada de su centro asignado. El gerente estatal de apelaciones / apelaciones disciplinarias proveerá capacitación, orientación y supervisión para los oficiales de quejas. Estas personas serán responsables de cumplir con las obligaciones descritas en este documento.
2. El Administrador de Reclamos / Apelaciones Disciplinarias a nivel estatal (Juez de Derecho Administrativo-Avanzado) que se reporte al Director de Prisiones para Adultos será el Administrador / Administrador de Programa designado. Dicha persona será responsable de los deberes descritos en este documento.
3. Ningún recluso o empleado que sea nombrado en la queja debe participar en cualquier capacidad en la investigación o resolución de la queja, excepto como se requiera y sólo en la medida requerida como el agraviado, el sujeto de una queja o un testigo. Ni el Oficial de Quejas institucional ni el Administrador actuarán en tal capacidad cuando sean el sujeto de una queja o testigo de un incidente que resulte en una queja.
4. El Guardián de las instituciones de Nivel I, Nivel II y Nivel III y Nivel IV colocará un buzón de "Quejas" en un área designada en la población general. El buzón de "Quejas" será accesible a todos los reclusos de la población general.
5. Los guardianes también deben colocar un buzón de "Quejas" en cada vaina de la unidad de vivienda segregada, en todas las instalaciones.

6. Los buzones de quejas deben estar asegurados en todo momento. El Oficial de Quejas será el único miembro del personal con una llave, y será el único miembro del personal autorizado para recuperar las quejas.
7. El Oficial de Quejas deberá revisar cada buzón de "Quejas" semanalmente, excluyendo fines de semana y días feriados.
8. Las quejas son de correspondencia legal / privilegiada y deben ser manejadas de acuerdo con el CD-151201.
9. Los reclusos pueden continuar usando buzones generales para enviar sus quejas. Las quejas serán selladas y marcadas como "correo legal", y deben ser enviadas directamente a los oficiales de quejas institucionales para su procesamiento.
10. Los miembros del personal no aceptarán las quejas de los reclusos y es responsabilidad del recluso sellar y marcar el sobre como "correo legal" y enviarlo por correo al Oficial de Quejas Institucionales.
11. Los presos que opten por usar los buzones generales para presentar quejas no se cobrarán franqueo

#### **D. Responsabilidades del Oficial de Quejas de la Instalación:**

1. Es responsabilidad principal del Oficial de Quejas de la Instalación resolver la Queja Formal si una queja informal no puede ser resuelta. De acuerdo con el CD-150501 (Sección A, para más detalles sobre responsabilidades).

#### **E. Vulnerabilidad:**

1. Con excepción de lo dispuesto en el punto E.2, los reclusos pueden presentar las siguientes cuestiones:
  - a. Interpretación y aplicación de las políticas, normas y procedimientos de la institución o el Departamento, incluyendo, pero no limitado a, las decisiones relativas al correo, las visitas, el trato del personal, la negligencia en cuanto a la pérdida de propiedad o atención medic. **[4-4344] [4-4394] [4-4410]**
  - b. Acciones individuales de los empleados.
  - c. Represalias percibidas por el uso o participación en el proceso de quejas.
  - d. Cualquier otro asunto relacionado con condiciones de cuidado o supervisión dentro de la autoridad del Departamento de Correcciones de Nuevo México o sus contratistas, excepto como se indica aquí.
  - e. Mala conducta sexual del personal del departamento. Esto también incluye cualquier ley de violación y eliminación de prisión, (PREA). Se permitirá a terceros, incluyendo compañeros presos, miembros del personal, miembros de la familia, abogados y abogados externos, ayudar a los reclusos a presentar solicitudes de recursos administrativos relacionados con denuncias de abuso sexual o acoso sexual, y también se les permitirá

presentar dichas solicitudes en nombre del Reclusos (115.52)

f. Si un tercero presenta tal solicitud en nombre de un recluso, la instalación puede requerir como condición para procesar la solicitud de que la presunta víctima acepte que la solicitud sea presentada en su nombre y también puede requerir a la presunta víctima personalmente. Cualquier medida posterior en el proceso del recurso administrativo. (115.52) PREA Las quejas pueden ser presentadas en nombre de un tercero con respecto a una presunta víctima. La presunta víctima no está de acuerdo, debe haber documentación escrita que indique esa preocupación.

2. Los siguientes asuntos no son penales por los reclusos:

- a. Cualquier asunto sobre el cual el Departamento de Correcciones no tenga control, por ejemplo: decisiones de libertad condicional, sentencias y reclamaciones relacionadas con la indemnización de reclusos que están regulados por la ley
- b. Asuntos relacionados con la pérdida o retraso del correo por el Servicio Postal de los Estados Unidos u otros transportistas, p. UPS, Federal Express, etc.
- c. Cualquier asunto que involucre procedimiento disciplinario y hallazgos. Un proceso de apelación separado es provisto por la política del Departamento para acciones disciplinarias..
- d. Cualquier asunto que involucre una decisión de clasificación. Un proceso de apelación separado es proporcionado por la política del Departamento para acciones de clasificación o colocación en Administración Especial
- e. Cualquier asunto que involucre un programa de manejo conductual predatorio, un programa de manejo especial o decisiones del programa de supresión de drogas. Un proceso de apelación separado está previsto para estas decisiones.
- f. Quejas en nombre de otros reclusos.
- g. El tema de cualquier queja anterior sobre la cual se haya hecho una determinación final o que esté actualmente bajo revisión.
- h. Other matters beyond the control of the Department.

3. Si una queja se declara no gravable en cualquier nivel, esa decisión no puede ser apelada a través de los niveles restantes del procedimiento de queja

#### **F. Resolución Informal:**

Es la política del Departamento para resolver las quejas al nivel más bajo posible. La resolución informal se usa y se requiere en el proceso de quejas. La excepción es cualquier queja de la PREA. Esto no estará sujeto a esta norma y debe tratarse como quejas formales de emergencia.

#### **G. Remedios:**

Si se decide una queja a favor de un recluso, se le proporcionará el alivio apropiado al recluso y el Departamento puede, a su discreción, autorizar uno o más de los siguientes remedios:

1. Si el agravio involucra pérdida o daño a propiedad personal, el remedio puede ser el restablecimiento de los bienes involucrados o el pago del valor justo de mercado que no exceda \$ 50.00 por cualquier artículo a discreción de NMCD, si la pérdida se determina que es La culpa de la institución. La excepción a esto serán los dispositivos electrónicos que serán reemplazados con un reemplazo o valor comparable de los dispositivos electrónicos. En ningún caso se otorgará reemplazo o compensación monetaria sin una demostración de negligencia o mala conducta intencional por parte de los empleados institucionales.
2. Cambio de políticas, procedimientos o prácticas.
3. Corrección de registros departamentales.
4. Otros recursos, según proceda

#### **H. Restricciones de Tiempo:**

1. Las quejas deberán ser procesadas a tiempo. No más de 90 días laborables pasarán de la presentación de una queja por un preso a la decisión de apelación. La excepción a esto es una queja del PREA. Una queja de PREA debe ser completada dentro de noventa (90) días de la presentación. Se puede solicitar una prórroga de tiempo de hasta setenta (70) días, con documentación que muestre la necesidad si el período normal de respuesta es insuficiente para tomar una decisión apropiada. El cálculo del período de tiempo de 90 días no incluirá el tiempo consumido por los reclusos en la preparación de una apelación administrative.
2. El período de tiempo comenzará cuando la queja haya sido debidamente presentada ante el Oficial de Quejas.
3. Las respuestas se harán dentro de los límites de tiempo fijados en cada nivel de revisión, como se especifica en el CD-150501.
4. En caso de que la queja no se elimine dentro de los plazos especificados, se considerará que el recluso ha agotado los recursos administrativos para esa queja específica. La queja no se concede automáticamente.

#### **I. Procedimientos de Emergencia:**

1. Se dará prioridad a una queja de emergencia. Es responsabilidad del recluso designar la queja como una emergencia en el Formulario de Queja de Preso (CD-150501.1) y demostrar los factores que crean el riesgo de que se produzca un daño serio si la queja de emergencia se procesa de acuerdo a los límites de tiempo estándar.
2. Es responsabilidad del Oficial de Quejas determinar, a través de la investigación, si el agravio del preso es, de hecho, una queja de emergencia. Todas las quejas relacionadas con PREA se considerarán una queja de emergencia.

3. Una vez que se determine que tal factor existe, la queja será considerada una queja de emergencia y será enviada sin revisión sustantiva inmediatamente al Warden para corregir la situación. Las quejas de emergencia pueden ser apeladas de inmediato al Gerente de Reclamaciones /  
  
Apelaciones Disciplinarias de todo el estado si la queja de emergencia después de la investigación y la revisión de Warden no pueden resolver los problemas presentados en su nivel de facilidad. Se debe adjuntar documentación para verificar la incapacidad de resolución.
4. Las quejas de emergencia recibirán una respuesta rápida a todos los niveles según sea apropiado para las necesidades de la situación de emergencia, pero en ningún caso el tiempo de respuesta excederá de tres (3) días hábiles desde el momento en que el Agente de Quejas recibe la queja. Las excepciones son respuestas de quejas de PREA que se completarán dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de haber recibido la queja.
5. Los presos que presentan quejas por mala conducta sexual del personal del Departamento deben marcar el formulario de queja como "Emergencia". Todos los agravios por mala conducta sexual del personal del Departamento se completarán de manera expedita con equidad y consistencia. El Agente de Quejas informará al Alcaide o su designado dentro de un (1) día laborable del agravio verificable de emergencia. El Director deberá completar una referencia para una investigación de OPS en todas las quejas relacionadas con PREA. El oficial de quejas responderá de inmediato al preso con "esta queja se ha remitido para su investigación a la Oficina de Normas Profesionales. La investigación será manejada por un investigador que haya completado una capacitación especial para casos de agresión sexual.
6. Después de recibir una queja de emergencia alegando que un preso está sujeto a un riesgo sustancial de abuso sexual inminente, la agencia enviará inmediatamente la queja (o cualquier parte de la misma que alega su riesgo sustancial de abuso sexual inminente) a un nivel de revisión en el cual se pueden tomar acciones correctivas inmediatas, debe proporcionar una respuesta inicial con 48 horas y debe emitir una decisión final de la agencia con 5 días calendario. La respuesta inicial y la decisión final de la agencia deberán documentar la determinación de si el interno está en riesgo sustancial de abuso sexual inminente y las acciones tomadas en respuesta a la queja de emergencia.

## **J. Represalias:**

- A. Los reclusos no estarán sujetos a represalias, represalias o disciplina por el uso legítimo del procedimiento de quejas.
- B. Las represalias por el uso de esta póliza pueden ser objeto de una queja bajo esta póliza. Los empleados que realicen represalias contra reclusos por uso o participación en el procedimiento de quejas de buena fe estarán sujetos a medidas disciplinarias.
- C. Los presos que utilizan los procedimientos de queja para perpetrar la comisión de una mala conducta grave intencionada estarán sujetos a medidas disciplinarias consistentes con las actuales disposiciones de la política disciplinaria.



# NEW MEXICO CORRECTIONS DEPARTMENT

Secretary  
Alisha Tafoya Lucero

CD-150501 Quejas del Preso	Issued: 9/1/90 Effective: 9/1/90	Reviewed: 2/28/20 Revised: 6/14/18
Alisha Tafoya Lucero, Cabinet Secretary		<i>Original Signed and Kept on File</i>

## AUTORIDAD:

Política DC-150500

## PROCEDIMIENTOS: [2-CI-5A-7] [4-4344] [4-4394]

### A. Inmate's Responsibility:

1. Antes de usar el procedimiento formal de quejas, se espera que un recluso intente resolver la queja o área particular de preocupación informalmente a través de una discusión con la persona o personas responsables del incidente, dando lugar a la queja. La agencia no debe exigir que un recluso utilice ningún proceso informal de quejas o que intente resolver con el personal, un supuesto incidente de abuso sexual o acoso sexual.
  - a. El recluso primero debe presentar una queja informal usando el formulario de Reclamo Informal del Preso (CD- 150510.3) dentro de los cinco (5) días hábiles de la fecha del incidente que dio lugar a la queja. El recluso deberá explicar detalladamente su queja y dirigir su queja al Oficial de Quejas de la Institución.
  - b. El Oficial de Quejas de la Institución registrará la Queja Informal del Recluso en el Registro de Seguimiento de Quejas Informales (CD-150501.D) y luego remitirá la Demanda Informal del Preso al Gerente de la Unidad, Jefe de Seguridad o al designado de la Institución a cargo de la resolución informal. Si la Demanda Informal se relaciona con las acciones o decisiones del Gerente de Unidad del reo, la Demanda Informal es enviada a otro Gerente de Unidad o su designado para resolución informal.
2. El Gerente de la Unidad, el Jefe de Seguridad o el designado de la Institución designado para responder a la Demanda Informal de los Presos harán todo lo posible para resolver la Queja Informal dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la Demanda Informal. La respuesta a la Queja Informal será documentada en el formulario (CD-150510.3). Una copia de la respuesta por escrito se da al recluso.
3. Si el recluso no está satisfecho con la respuesta a la Queja Informal, es responsabilidad del recluso iniciar una queja formal usando el Formulario de Queja de Preso (CD-150501.1) dentro de los cinco (5) días hábiles después de recibir la respuesta a la Queja Informal.
  - a. Inmate Grievance Formularios de Quejas de Presos estarán disponibles para los reclusos en lugares accesibles dentro de la institución.
  - b. Todas las quejas deben ser firmadas por el agraviado cuando se presenta una queja de preso

- c. El Formulario de Queja de Preso (CD-150501.1) es presentado al Oficial de Quejas de la Institución depositando el formulario en un buzón institucional donde las quejas serán recolectadas semanalmente, una Caja de Reclamos designada o entregándola en persona al Oficial de Quejas. Copias de quejas enviadas a personas que no sean el Oficial de Quejas Institucionales serán consideradas copias de información solamente, sin necesidad de una respuesta
  - d. El preso debe adjuntar la respuesta a la Queja Informal al presentar una queja de preso.
4. Si el recluso no ha recibido una respuesta a la Demanda Informal dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la Demanda Informal, el recluso puede proceder a iniciar una queja formal. En este caso, el recluso debe declarar en la forma de Quejas de Presos que no se recibió respuesta a la Queja Informal.
5. El Oficial de Quejas notificará al agraviado de la recepción de una queja en un formulario de Notificación de Recibo de Gratificación Formal de 5 Días (CD-150501.1).
6. Los presos que presenten una queja de emergencia deberán ser contestados dentro de tres (3) días hábiles de la fecha de recepción si la queja es una emergencia verificable. Las respuestas a las quejas del PREA se completarán dentro de las cuarenta y ocho (48) horas (CD-150500) para cumplir con los estándares de la PREA.
7. Los presos que requieren ayuda para llenar el formulario de quejas pueden ser asistidos por otro recluso. El formulario se utilizará para resumir brevemente la queja; Se debe adjuntar información adicional y enviarla por correo al Oficial de Quejas. Se utilizará el lenguaje apropiado; No se permitirán obscenidades a menos que se determine que es relevante para el agravio.
8. El recluso debe llenar un formulario de queja separado para cada problema que se le presente. El recluso debe presentar una queja individual aunque el problema pueda ser compartido con otros presos. Una queja colectiva será devuelta al primer nombre de la lista para cumplir con este requisito.
9. El recluso debe indicar el alivio razonable que se solicita como una solución a cualquier queja. Si no lo hace, la queja será devuelta al recluso para que se complete.
10. Si la queja se relaciona directamente con las acciones del Oficial de Quejas, el recluso enviará el Formulario de Queja de Preso completado directamente al Guardián. El Alcaide nombrará a una persona que no esté involucrada con el asunto de la queja para servir como Agente de Quejas para esa queja en particular.
11. Las quejas son consideradas comunicaciones confidenciales. Las cartas selladas no serán abiertas para su inspección por el personal de la sala de correo si la carta tiene la etiqueta "Queja" y se dirige al Oficial de Quejas, al Subdirector o Alcaide.
12. En el caso en que una queja no haya sido resuelta en el momento en que el agraviado sea puesto en libertad, los esfuerzos para resolver el agravio serán completados y mantenidos en los archivos. Si el agravio fue presentado como resultado de una acción judicial que requiere el agotamiento de los recursos administrativos y el reclamante desea resolver, es responsabilidad del agraviado notificar al Agente de Quejas de esa intención y proporcionar una dirección y un

número de teléfono al cual él o ella Pueden ser contactados y otra información pertinente solicitada por el Oficial de Quejas. [4-4446]

13. Los presos que presenten quejas alegando abuso sexual por parte del personal tendrán la capacidad de presentar una queja confidencial mediante la presentación de un formulario de Queja de Preso (CD-150501.1). Los reclusos pueden usar un buzón general, buzones de agravios o someterse a los miembros del personal. Tales quejas serán consideradas una "Emergencia"; Por lo tanto, los reclusos esperan ser contactados convenientemente.
14. Los presos que presenten quejas por supuestas faltas sexuales del personal no estarán sujetos a represalias, represalias o disciplina por el uso legítimo de la presentación.
15. Los reclusos serán protegidos durante el curso de la investigación de quejas y pueden ser colocados bajo custodia protectora o transferidos a cualquier otra facilidad por la solicitud del reo o según lo considere apropiado por la Administración.
16. Los presos que presenten una queja falsa estarán sujetos a medidas disciplinarias consistentes con las actuales provisiones de la política disciplinaria. La agencia puede disciplinar a un recluso por presentar una queja relacionada con un presunto abuso sexual solo cuando la agencia demuestra que el recluso presentó la queja de mala fe.
17. En caso de una transferencia, un recluso podrá presentar cualquier queja directamente con el Oficial de Quejas en la instalación apropiada.
18. No hay límites de tiempo impuestos cuando un preso puede presentar una queja con respecto a una acusación de abuso sexual. A un recluso que presente una queja relacionada con abuso sexual no se le pedirá que use ningún proceso informal o que de otra manera se le pedirá que intente resolver este asunto con el personal.

## **B. Revisión del Oficial de Quejas:**

1. El Agente de Quejas registrará la fecha en que se recibió la queja y entrará en CMIS, asignará un número de CMIS a la queja para incluir la institución, el año y el número de la queja. El Oficial de Quejas asegurará que toda la información de quejas es ingresada y rastreada usando CD-150501.A y CD-150501.B. Mensualmente, estos informes se completarán y las copias completadas se colocarán en las respectivas ubicaciones J o Z dependiendo del estado de la institución como una institución operada por el estado (J: Drive) o una institución privada (Z: Drive) por El día 10 del mes siguiente.
2. El Oficial de Quejas revisará todas las quejas por los límites de tiempo apropiados y la información necesaria. Un agravio que es intempestivo, incompleto o sometido de otra manera indebidamente será devuelto al recluso con una explicación de porqué está siendo devuelto. En caso de devolver el agravio por preocupaciones válidas al preso para correcciones o explicaciones, el agravio todavía será revisado por el proceso de quejas en la medida de lo posible sobre la base de la información proporcionada.
3. La principal responsabilidad del Oficial de Quejas de la Institución es resolver quejas formales en el nivel de la instalación local, si el recluso persigue una queja formal indicando que la queja informal sigue sin resolverse. El Oficial de Quejas es:

- a. Lleve a cabo una investigación para incluir a todas las partes involucradas en la queja a nivel local o cuando se solicite en otros lugares. Esto puede incluir asistencia en las auditorías solicitadas de la Oficina Central. Todo el personal de NMCD debe cooperar plenamente con la investigación del Agente de Quejas para incluir cualquier declaración en cuanto a los asuntos que rodean el agravio.
  - b. Documente y resuelva la resolución recomendada (si es posible, con el acuerdo del preso) a nivel local.
  - c. Complete la parte del informe del Agente de Quejas del formulario de Queja de Preso.
  - d. Realizar revisiones de seguimiento en resoluciones / hallazgos para asegurar la verificación de reintegro de tiempo bueno, reembolso o pérdida de propiedad y otros asuntos.
  - e. Revisar las quejas médicas informales para asegurar que la resolución se puede hacer en el nivel de la institución.
  - f. Contacte / consulte a la Oficina de Servicios de Salud (Oficina Central) para recomendaciones y resolución de problemas médicos.
  - g. Proporcionar asistencia informativa al recluso en cuanto al proceso de quejas adecuado.
4. Si un Agente de Quejas recibe una queja que debe ser resuelta en una instalación diferente, el Oficial de Quejas rastreará y enviará la queja a la facilidad apropiada electrónicamente (correo electrónico). El Oficial de Quejas informará al recluso de la transferencia de la queja a la facilidad designada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la queja. Es responsabilidad del respectivo Agente de Quejas Institucionales donde ocurrió el incidente investigar y completar el proceso de quejas.
  5. La investigación de la Oficina de Quejas y su informe y recomendación se completará y se entregará al Guardián para su revisión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la queja del preso. Se espera que el Oficial de Quejas trabaje con el Guardián o su designado de una manera no-adversarial y como el experto de la materia con respecto a las políticas y procedimientos de NMCD.

### **C. Decision Del Director:**

1. El Director observará la fecha del recibo de todos los agravios encendido la forma del agravio.
2. Cualquier disposición recomendada por el oficial del agravio puede ser aprobado, desaprobado o modificado por el Director.
3. Sobre el recibo del agravio, el Director determinará si el agravio es uno que desafía una política general o un procedimiento del institución o el departamento en su totalidad o la eficacia o la credibilidad de el procedimiento del agravio.
4. El Director repasará el agravio, junto con cualquier comentario de reclusos y del personal, y tome una decisión dentro de quince (15) días laborables del recibo del agravio por el director del reclusorio.

5. El Guarda puede, pero no se requiere que lo haga, reunirse con el querellante antes de tomar una decisión.
6. El recluso es informado de la decisión del Guarda en la escritura, dentro de los mismos quince (15) días laborables del recibo del agravio del Guarda. Los reclusos también serán informados de su derecha de abrogar estas decisions y los métodos por abrogar las decisions.

7. La fecha que la decisión se somete al recluso será observada en la forma del agravio.
8. Si al querellante se le concede algun desagravio, el Director or su respresentante asignará un o más miembros específicos del personal de guardia para poner el desagravio concedido en ejecución dentro un período del tiempo razonable.

#### **D. Proceso del Apelación:**

1. Si un recluso no está satisfecho con la decisión del Director, el recluso puede apelar esa decisión a la oficina del Secretario de Correcciones dentro de siete días de calendario de recibir la decisión del Director.
  - a. El recluso presentará la apelación completando la parte de apelación del formulario de Reclamación de Preso y colocando el formulario en un buzón institucional, un Cuadro de Reclamaciones designado o entregándolo en persona al Oficial de Quejas Institucionales para procesarlo a la Oficina Central. El agravio no será enviado a la Oficina Central sin ser procesado por el Oficial de Quejas Institucionales.
2. El oficial del agravio observará la fecha del recibo del porción de la súplica de la forma del agravio del recluso.
3. El oficial del agravio unirá todos los materiales relevantes a abrogue y entregue la súplica al administrador dentro de quince (15) días laborables de la fecha del recibo de la queja por el Director.
4. El administrador del agravio observará la fecha del recibo de la porción de la súplica de la forma Agravio Del Recluso.
5. El administrador del agravio conducirá para fomentar la investigación necesaria y presenta una recomendación a el Secretario o su representante, dentro de veinticinco. (25) días de calendario de recibir la porción de la súplica del agravio. Prohíben a los administradores y a los empleados de la Institucion/prision de interferir con o de otra manera de procurar influenciar la revisión por Administrador Del Agravio.
6. El Secretario o su representante rendirá una decisión final sobre el agravio dentro de diez días de calendario del recibo de la porción de las súplicas del recluso Forma Del Agravio.
7. Informarán al recluso en la escritura de la decisión final encendido el agravio. Una descripción breve y clara de las razones del final la decisión debe acompañar la notificación del recluso. Copias de esta notificación será remitido al Guarda y al oficial del agravio en la institución.
8. Si el querellante se concede alguna relevación, el Secretario o su representante asignará a un o más personal específico el deber para poner en ejecucio'n relevación concedida dentro de un período del tiempo razonable.

#### **E. Mal Uso/ Abuso del Procedimiento del Agravio:**

Se prohíbe a los reclusos el mal uso / abuso del sistema de quejas tales como quejas frívolas o múltiples. Los reclusos no deben utilizar este procedimiento como una forma de acoso contra el personal. Tales quejas serán denegadas.

Los reclusos que utilizan los procedimientos de queja para perpetrar la comisión de una mala conducta intencional estarán sujetos a medidas disciplinarias consistentes con las disposiciones actuales de la política disciplinaria..

#### **F. El Guardar de registro y evaluación periódica:**

Expedientes con respecto la limadura y a la disposición de todos los agravios será recogido y mantenido sistemáticamente por el oficial del agravio en cada institución como sigue:

1. Se mantendrá un registro de estado que muestre el nombre y número del agraviado, el número de agravio, la fecha de presentación inicial, la descripción de la queja, la disposición de la queja, etc., para el seguimiento de cada nivel de todas las quejas.
2. Todas las instituciones usarán el Adjunto de Registro de Estado de Quejas de Emergencia (CD-150501.A) y el Adjunto de Registro de Estado de Quejas Misceláneas (CD-150501.B), el Adjunto de Registro de Estadísticas Mensuales de Quejas (CD-10501.C) y el Registro Informal de Seguimiento de Quejas Adjunto (CD-150501.D) en consecuencia. No se permiten revisiones por parte de la institución.
3. Los Oficiales de Quejas de la Institución, los Gerentes de Unidad, el Jefe de Seguridad y / o designado escanearán los formularios CD 150501. A hasta 150501. D en las respectivas J: Drive (Instituciones Operadas por el Estado) y Z-Drive Décimo (10) día hábil del mes.
4. En enero de cada año, el Gerente de Apelaciones de Reclamaciones / Disciplinarios de todo el estado evaluará el procedimiento de quejas revisando los dos (2) resúmenes. Una muestra representativa de agravios y su disposición en cada nivel y cualquier otro material apropiado para determinar el grado de cumplimiento con esta política. El Gerente de Apelaciones / Apelaciones Disciplinarias preparará un informe anual y lo presentará al Director de la División de Prisiones de Adultos para el 31 de enero de cada año.
5. Se mantendrán copias de cada queja completada por un mínimo de tres años después de la disposición final de la queja. Los registros electrónicos se mantendrán de acuerdo con la política de TI.
6. Ninguna copia de agravios o referencia adversa a cualquier queja será colocada en el archivo institucional de un recluso a menos que sea parte del hallazgo de un paquete disciplinario.
7. Para asegurar adecuadamente el rastreo de las quejas durante el proceso, una vez que el agravio del preso es presentado al Oficial de Quejas para apelación, será transmitido por correo electrónico una vez completado con su información adicional al Gerente de Apelaciones Disciplinarias.
  - a. Todos los agravios y asuntos de correspondencia completados para incluir la disposición final con las firmas serán escaneados y ingresados en la carpeta J: Drive o A: Drive por el respectivo Oficial de Quejas de la Institución para permitir que el Oficial de Quejas / Gestor de Apelaciones Disciplinarias / De Correcciones, el Subsecretario de Correcciones, el Director de Prisiones de Adultos, los Directores Adjuntos de Prisiones para Adultos y la

Oficina de Asesoría General, el acceso a todas las respuestas.

- b. Los Agentes de Quejas escribirán todas las respuestas; Esto incluye la respuesta inicial al interno, paquete de la Oficina Central y no manuscrita al enviar el paquete de informe a la Oficina Central. Los Agentes de Quejas también entregará al recluso su paquete de decisión de queja resuelta (entrega de mano, correo interno en cuanto a su preferencia) para asegurar el recibo de la queja a su llegada para el registro de su instalación y la copia del recluso.

#### **G. Confidencialidad:**

Toda la correspondencia marcada "agravio" y dirigida al Oficial de agravios, al subdirector o al director, será tratada como estrictamente confidencial. Expedientes con respecto a la participación de un individuo en agravio legítimo los procedimientos serán mantenidos un gabinete bloqueado de la oficina o del archivo y no serán disponible para los empleados o otros reclusos, excepto para el grado necesario para proceso administrativo o defensa legal. Solamente empleados que están participando adentro la disposición de un agravio legítimo tendrá acceso a los expedientes esenciales a la resolución del agravio.

#### **H. Oficial de Quejas - Investigación e Informe Responsabilidades Administrativas:**

- 1) Los Agentes de Quejas proveerán asistencia informativa al recluso en cuanto a los procesos de quejas apropiados.
- 2) Todos los informes de investigación de quejas completados, apelaciones, registros de seguimiento para incluir registros estadísticos y las investigaciones de correspondencia completadas para incluir la disposición final con las firmas serán escaneados e ingresados en la carpeta designada J o Z: Drive por el Oficial de Quejas de la Institución. Todos los agravios serán ingresados en CMIS como datos históricos. La copia original que se está escaneando se archivará también para tener una copia de seguridad disponible si es necesario.
- 3) Los Agentes de Quejas de las Instituciones contratadas privadas mantendrán una carpeta de archivos separada con los informes de seguimiento, todas las quejas y apelaciones completadas para incluir la disposición final con las firmas que serán escaneadas e ingresadas en la carpeta Z: Drive designada. La copia original que se está escaneando se archivará como una copia de seguridad. Estas carpetas de archivos deben estar en mensual (décimo día de cada mes) a la unidad J o Z para retención. Estos archivos tendrán los formularios de seguimiento estándar que se utilizarán sólo para asegurar la continuidad con todas las instituciones estatales y privadas.
- 4) Todas las apelaciones de quejas que requieren la revisión de la Oficina Central serán transmitidas electrónicamente (correo electrónico) al Gerente de Apelaciones Disciplinarias / Reclamaciones Estatales para su revisión y decisión por el oficial de quejas asignado. Es responsabilidad del Oficial de Quejas de la Institución asegurar que la apelación del recluso debe incluir toda la documentación requerida y cualquier información adicional necesaria para la revisión y decisión en la Oficina Central. Si el paquete de apelación no está completo, se devolverá al Oficial de Quejas de la Institución para completarlo.

- 5) Esto permitirá al Agente de Quejas un sistema de rastreo para asegurar el recibo y el envío de las quejas al Gerente de Apelaciones Disciplinarias de Grievance / State. Los Oficiales de Quejas también entregarán la decisión de apelación del recluso. La apelación será entregada en mano o enviada por correo al recluso dentro de los cinco (5) días hábiles de la recepción para asegurar que se cumplan los plazos y el recibo de la decisión a su llegada para el registro de la institución y el recibo de la copia del preso.

## DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO

### QUEJA DEL PRESO

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_ Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_ Unidad de vivienda: \_\_\_\_\_ Fecha del incidente: \_\_\_\_\_

Fecha Recibida por el Oficial de Quejas: \_\_\_\_\_

Firma del Agente de Quejas: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** *Se espera que los problemas se resuelvan de manera informal. Por favor lea la póliza / procedimiento CD-150500 antes de presentar una queja. Su queja debe ser mecanografiada o claramente escrita para ser legible después de fotocopiar. La queja debe ser archivada con el Oficial de Quejas Institucionales para ser válida. Las copias que se envíen a otra parte se considerarán copias informativas únicamente, sin necesidad de una respuesta.*

**PASO 1 - Queja:** Incluya documentación y nombres de cualquier testigo para apoyar su reclamación. Para que su queja sea aceptada, usted debe indicar el alivio solicitado. Utilice páginas adicionales, si es necesario.

Firma del Preso: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

---

---

**Solución que se solicita:**

---

---

**Paso 2 – Para ser completado por el Oficial de Quejas:**

A.  Su queja es **aceptada** para su consideración.

B.  Su queja **se le devuelve** por la siguiente razón:

1. La queja no se puede leer.

2. El asunto se ha resuelto en previa queja #: \_\_\_\_\_

3. La queja se refiere a un asunto sobre el cual no se admiten quejas de acuerdo con el presente reglamento.

4. La queja es pertinente a un grupo o petición. (Preséntese individualmente.)

5. La queja no se presentó a tiempo.

6. Otra. Especifique: \_\_\_\_\_

---

Firma del Oficial de Quejas: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO**  
**QUEJA DEL PRESO**

Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_

---

---

**Paso 3 – Grievance Investigation and Recommendation:**

1. Declaración del testigo: (            )
2. Declaración del testigo: (            )
3. Resultados de la Investigación del Agente de Quejas y Recomendación

\_\_\_\_\_  
Firma del Oficial de Quejas

\_\_\_\_\_  
Fecha

---

---

**Paso 4 – Decisión del director / designado:** Fecha recibida por Oficial de Quejas: \_\_\_\_\_

Denied (    )    Concedido (    )    Despedido (    )    Resuelto (    )    Referido (    )

\_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha devuelto a recluso: \_\_\_\_\_

---

---

**Paso 5 – Departmental Appeal:** (Devolver el agravio al Oficial de Quejas por procesamiento.)

**A. Razón de la apelación:**

Firma del Preso: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha recibida por Oficial de Quejas: \_\_\_\_\_

Fecha de envío al Coordinador de Quejas: \_\_\_\_\_

---

---

**B. Decisión del Departamento:**

\_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Secretario del Gabinete / Designado

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO**  
**Notificación de Recibo de Queja por 5 días**

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_

Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_ Instalaciones: \_\_\_\_\_ HU: \_\_\_\_\_ Celda: \_\_\_\_\_

RE: \_\_\_\_\_ El tema está bajo revisión: Si ( ) No ( )

Fecha en que se recibió una queja formal: \_\_\_\_\_ Fecha de recepción del recibo: \_\_\_\_\_

.....

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO**  
**Notificación de Recibo de Queja por 5 días**

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_

Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_ Instalaciones: \_\_\_\_\_ HU: \_\_\_\_\_ Celda: \_\_\_\_\_

RE: \_\_\_\_\_ El tema está bajo revisión: Si ( ) No ( )

Fecha en que se recibió una queja formal: \_\_\_\_\_ Fecha de recepción del recibo: \_\_\_\_\_

.....

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO**  
**Notificación de Recibo de Queja por 5 días**

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_

Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_ Instalaciones: \_\_\_\_\_ HU: \_\_\_\_\_ Celda: \_\_\_\_\_

RE: \_\_\_\_\_ El tema está bajo revisión: Si ( ) No ( )

Fecha en que se recibió una queja formal: \_\_\_\_\_ Fecha de recepción del recibo: \_\_\_\_\_

.....

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE NUEVO MÉXICO**  
**Notificación de Recibo de Queja por 5 días**

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_

Archivo de Quejas #: \_\_\_\_\_ Instalaciones: \_\_\_\_\_ HU: \_\_\_\_\_ Celda: \_\_\_\_\_

RE: \_\_\_\_\_ El tema está bajo revisión: Si ( ) No ( )

Fecha en que se recibió una queja formal: \_\_\_\_\_ Fecha de recepción del recibo: \_\_\_\_\_

.....

NUEVO DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES DE MEXICO

**QUEJA INFORMAL DE PRESO**

Nombre del recluso: \_\_\_\_\_ NMCD#: \_\_\_\_\_

Instalaciones: \_\_\_\_\_ HU/Celda#: \_\_\_\_\_ Fecha of Incident: \_\_\_\_\_

Nombre del sujeto o persona a quien se presentó la queja contra: \_\_\_\_\_

Explique su queja en detalle: \_\_\_\_\_

Firma del Preso: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

.....  
**Gerente de Unidad / Jefe de Seguridad / Designado**

Fecha Received: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ he examinado la queja anterior y

Unidad Mgr / Jefe de Seguridad / DeFirmaado

Recomendar: ( ) Resolución ( ) Recomendar un agravio formal

Explique: \_\_\_\_\_

Miembro del equipo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Impresión/ Firma

.....  
Reconocido por las firmas a continuación, esta queja informal es:  Resuelto  Irresoluto

Unidad Mgr / Jefe de Seguridad / DeFirmaado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Impresión/ Firma

Testigo del personal: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Impresión/ Firma

Preso: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Impresión/ Firma

**Si esta queja informal no pudo ser resuelta, el interno puede perseguir una queja formal dentro de 5 días laborables de la fecha de la resolución.**

**En el momento de la resolución-el preso debe recibir una copia de la copia completa de la queja informal**

**El preso debe adjuntar este documento si el agravio formal debe ser presentado.**







